

平成20年度事業報告

「ホスピタリティ研究会」 終了報告

ホスピタリティ研究会

コーディネーター 木 下 雅 夫

【(財)和歌山社会経済研究所 総括研究部長】

ホスピタリティ研究会は平成19年度の自主研究会として平成19年12月13日にスタートした。年度の途中でのスタートは、研究メンバーがほとんど全員、直前の研究会の終了後に引き続き参加したためである。そのことを先ずご報告申し上げておく。

さて、国も和歌山県もこぞって「観光の振興」に積極的に取り組んでいる。国は「ヴィジット・ジャパン」推進、「観光庁」の新設等、「観光産業」を21世紀におけるリーディング産業として位置付け、その振興を起爆剤に産業及び地域の活性化を図ろうとしている。地域としての和歌山県も平成20年4月に発表した長期総合計画に、将来に向けての重要な施策の一つとして「観光の振興」を大きく取り上げている。

確かに、観光に関しては今後発展の可能性を持つ有望な分野であり、国も県も重要な施策のキーワードとして取り上げていることは的を得たものといえる。しかし、その目指していることを実現するためには多くの課題を解決していかなばならないであろう。

それらの課題の一つとして、観光客の受け入れに関してよく耳にする言葉で「ホスピタリティ」の欠如がある。「あの観光地は、温泉は素晴らしいがホテル従業員の“ホスピタリティ”が欠如している。二度と行きたくない」「あの地域は、これといって目に付くものは無いが訪れるところすべてで気持ち良く楽しめた。本当に“ホスピタリティ”があった。また、行きたい」等々。これは観光分野のみならず、あらゆる対顧客・接客シーンにおいて登場する言葉であるが、一般的にイメージする「サービス」とは違うのだろうか。違うのであれば、何がどう違うのだろうか。こういったところから研究会はスタートした。

研究内容は、ホスピタリティとサービスの違いについて基本的な理解を進めるとともに、施設ハード面、オペレーション・システムや人的資質に関わるソフト面、さらに、経営理念や経営管理面・地域全体の意識水準の重要性にも及んだ。具体的な研究手法として、最も基本的手法である顧客アンケート及び経営者ヒアリング等を実施した。事前の検討項目として、アンケート質問内容及び実施地域の選定、アンケート実施方法（個別手渡しあるいは施設留め置き）等について検討し、さらに、回収率の向上のため、和歌山県特産の「カレー醤油」や「釜揚げしらす」また、特賞には「旅行券3万円」を提供することにした。

質問項目の基本的な趣旨は、「ホスピタリティ」がいわゆる「訪問側」と「受け入れ側」との質の高い「コミュニケーション」として仮定し、そのチェックポイントとして、「施設ハード面」と「人的・システムのソフト面」に対する「訪問側」の意識のレベルや

評価などを聞き出した。さらに、和歌山県を代表する観光地域の有力施設及び経営者の協力も得て、これらの取りまとめ及び分析を行った。その詳細については「ホスピタリティ研究会」報告書をご覧くださいと思いますが、宿泊者の調査結果は、全体的には評価は高かった。しかし、個別的にはいくつかの課題も指摘されている。

今回は、実施地域や質問項目、期間において限定的な調査であったが、和歌山県における「ホスピタリティ」の醸成やその評価についての基礎的な状況はある程度把握できたものとする。今後はさらに、この調査をベースにして二次的な調査や拡大調査も必要かもしれない。また、地域として「訪問客をお迎えする観光圏域」としての「ホスピタリティ」の意義やその醸成にも注力が必要であろう。現在、さらなる研究の推進を検討しているところである。

最後に、長期にわたり本研究会に参加していただいたメンバー各位に感謝申し上げます。また、アンケート調査及び聞き取り調査実施に際してご協力いただいた関係各位に改めて感謝申し上げます次第です。

<本研究会の研究メンバー及び活動経過を以下に記す。>

1. 研究メンバー

竹林 明	和歌山大学観光学部教授	(コーディネーター)
出口 竜也	和歌山大学観光学部教授	
廣岡 裕一	和歌山大学観光学部教授	
吉村 典久	和歌山大学経済学部教授	
竹田 明弘	和歌山大学観光学部准教授	
山田 泰宏	和歌山商工会議所主事	
木下 雅夫	和歌山社会経済研究所総括研究部長	(コーディネーター)
藤代 正樹	和歌山社会経済研究所主任研究員	
中平 匡俊	和歌山社会経済研究所主任研究員	
川嶋 宏通	和歌山社会経済研究所研究員	(現：和歌山県東京事務所)
阪本 浩之	和歌山社会経済研究所研究員	(現：和歌山県企業立地課)
和中 真吾	和歌山社会経済研究所研究員	(現：きのくに信用金庫本店)
石橋 宏之	和歌山社会経済研究所研究員	
事務局		
山本 敦子	和歌山大学経済学部助教	
高崎 典久	和歌山商工会議所	
藤村 幸司	和歌山商工会議所	

2. 研究会開催（全6回）及び現地調査

第1回 平成19年12月13日（木） 於：和歌山大学

第2回 平成20年1月29日（火） 於：和歌山社会経済研究所

第3回 平成20年4月17日（木） 於：和歌山大学

第4回 平成20年7月8日（火） 於：和歌山大学

現地アンケート調査実施（平成20年8月～9月）

和歌山市内 ……担当：和歌山商工会議所

高野山地域 ……担当：和歌山社会経済研究所

白浜地域 ……担当：和歌山社会経済研究所

勝浦地域 ……担当：和歌山大学

第5回 平成20年11月18日（木） 於：和歌山大学

現地施設経営者聞き取り調査（平成20年2月～3月）

勝浦地域 ……担当：和歌山大学

白浜地域 ……担当：和歌山社会経済研究所

第6回 平成21年4月1日（水） 於：和歌山大学サテライトセミナー室

以上

「和歌山市中心市街地再生研究会」中間報告

和歌山市中心市街地再生研究会

主 査 足 立 基 浩

【和歌山大学経済学部 准教授】

郊外型店舗の立地の原則自由化（大規模小売店舗立地法）と中心市街地活性化法が成立してすでに10年が経過した。また、幾度かの法律の改正などもあったが、この間10万人以上の地方都市の実に80.6%が人口を減らした。こうした結果をふまえ、2006年からスタートした新しい制度の下では、郊外型の出店をやや規制し選択と集中の理念の中で選ばれた自治体が国からの助成を受けながら再生を目指す。

一方、和歌山市の中心市街地の現状はどうであろうか？

2007年夏に国の認定を受けてスタートした中心市街地計画は、フォルテ輪島の誘致、城フェスタ、けやき道路周辺でのイベント、オープンカフェの実施など、いくつかの策が実現されている。その結果、中心市街地の歩行者交通量もわずかながら上昇した（2008年9月）。

しかしながら、それらの政策が有機的に関連し効率的な再生を果たしているかというところ「発展途上」としての評価にとどまるであろう。

本研究会においては、和歌山市が実施している各種政策の総括を実施するとともに市民レベルで実施できる「身近な」活性化策について検討を行った。その結果、我々がたどり着いた基本的な方向性は「中心市街地の魅力再発見」ということになった。「魅力の再発